

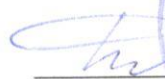
НЧОУ ВО «Московский институт экономики, политики и права»

Утверждаю:

Первый проректор

Т.И.Пустовитова

« 16 » июля 2020г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.Б.18 Деловые коммуникации

(указывается шифр и наименование дисциплины (модуля) по учебному плану)

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) программы Управление предприятием

Уровень высшего образования бакалавриат

Форма обучения очная, заочная

Выпускающая кафедра Экономики и менеджмента

Кафедра-разработчик рабочей программы Психологии и гуманитарных дисциплин

Москва, 2020

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

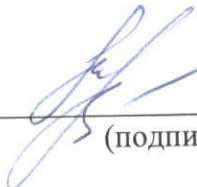
Разделы рабочей программы

1. Цели освоения дисциплины (модуля)
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Структура и содержание дисциплины (модуля)
 - 3.1 Распределение трудоемкости в часах по всем видам аудиторной и самостоятельной работы обучающихся
 - 3.2 Наименование лекционных занятий
 - 3.3. Наименование лабораторного практикума
 - 3.4. Наименование практических занятий
 - 3.5. Самостоятельная работа обучающегося
 - 3.6. Дидактика дисциплины (модуля)
4. Формы контроля и оценочные средства
 - 4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
 - 4.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 4.3 Примерная тематика контрольных работ (для обучающихся ЗФО)
 - 4.4 Примерная тематика рефератов (эссе и др.)
 - 4.5 Вопросы к экзамену
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
6. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
7. Образовательные технологии
8. Специальные условия инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата) (утвержден приказом Минобрнауки России от «12» января 2016 г. № 7)

Программу составили:

Волохова М.Е., старший преподаватель
кафедры общегуманитарных, математических
и естественно-научных дисциплин


_____ (подпись)

Заведующая кафедрой ОМиЕД:
Болдырева И.Н., к.ф.н.


_____ (подпись)

Программа одобрена на заседании МК института

Председатель МК  Лебедев Н.А.

Протокол № 7 от 16 июля 2020 г.

1 ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель учебной дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у обучающихся комплекса знаний, умений, владений теоретическими основами деловой коммуникации, основы освоения коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; дать возможность получения навыков правильного общения и взаимодействия; раскрыть возможности практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

Задачи дисциплины:

- сформировать способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;
- научить участию в урегулировании организационных конфликтов на уровне подразделения и рабочей команды (группы).

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Б1.Б.18 «Деловые коммуникации»

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к блоку Б1.Б Дисциплины (модули) (базовая часть).

Дисциплина (модуль) изучается на 2 курсе в 4 семестре (ОФО), на 1 курсе во 2 семестре (ЗФО).

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| <i>Коды компетенций</i> | <i>Название компетенций</i> | <i>Планируемые результаты освоения образовательной программы</i> | <i>Планируемые результаты обучения по дисциплине</i> |
|---|---|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Общепрофессиональные компетенции | | | |
| ОПК-4 | способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | Знать: - основополагающие принципы формирования команд в коллективе; - основные этические нормы деловой переписки и принципы электронных коммуникаций; - современные методы и особенности проведения эффективных деловых переговоров Уметь: - работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством; - доступно и эффективно передавать знания и опыт | Пороговый уровень: Знать: основные этические нормы деловой переписки и принципы электронных коммуникаций (З.1); Уметь: работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством (У.1); Повышенный уровень: Знать: современные методы и особенности проведения эффективных деловых переговоров (З.2); Уметь: доступно и эффективно передавать знания и опыт |

| 1 | 2 | сотрудникам во время делового | сотрудникам во время делового |
|---|---|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | <p>общения и публичных выступлений;</p> <p>- контролировать процессы самообучения и взаимоподдержки работников в сфере техники и технологий, осуществления электронных коммуникаций, целенаправленно и систематически повышая уровень их знания</p> <p>Владеть:</p> <p>- методами осуществления эффективного делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);</p> <p>- навыками анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций;</p> <p>- навыками профессиональной аргументации в процессе проведения переговоров и совещаний</p> | <p>общения и публичных выступлений (У.2);</p> <p>контролировать процессы самообучения и взаимоподдержки работников в сфере техники и технологий, осуществления электронных коммуникаций, целенаправленно и систематически повышая уровень их знания (У.3);</p> <p>Владеть: методами осуществления эффективного делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) (В.1);</p> <p>навыками анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций (В.2);</p> <p>навыками профессиональной аргументации в процессе проведения переговоров и совещаний (В.3).</p> |

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

3.1 Распределение трудоемкости в часах по всем видам аудиторной и самостоятельной работы обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

| № раздела | Наименование раздела дисциплины | Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы ОФО/ЗФО | | | | | | |
|--------------|---|--|----------------------|---------------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | СРО | Катт* | Формы контроля | Всего часов |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 | Социально-психологические проблемы деловой коммуникации | 8/2 | 8/2 | 0 | 16/28 | - | 0 | 32/32 |
| 2 | Инструменты бизнес-коммуникаций | 10/2 | 10/4 | 0 | 19,8/30 | - | 0 | 39,8/36 |
| - | Зачет 4 семестр (ОФО) / 1 курс, 2 семестр (ЗФО) | - | - | - | - | 0,2/0,2 | 0/3,8 | 0,2/4 |
| Итого | | 18/4 | 18/6 | 0 | 35,8/58 | 0,2/0,2 | 0/3,8 | 72/72 |

Примечание: *Катт – контактная работа (аттестация).

3.2 Наименование лекционных занятий

| № п/п | Номер раздела дисциплины | Объем, часов ОФО/ ЗФО | Тема лекции |
|--|---|-----------------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Социально-психологические проблемы деловой коммуникации | 2/0,5 | Тема 1.1 Общение, его сущность, структура, виды и функции |
| | | 2/0,5 | Тема 1.2 Характеристики делового общения |
| | | 2/0,5 | Тема 1.3 Коммуникативные барьеры, их преодоление. Основные типы трансакций. |
| | | 2/0,5 | Тема 1.4 Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика |
| 2 | Инструменты бизнес-коммуникаций | 2/0,5 | Тема 2.1 Технологии делового взаимодействия. Электронные коммуникации |
| | | 4/0,5 | Тема 2.2 Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций. Переговоры, совещания, деловые коммуникации |
| | | 2/0,5 | Тема 2.3 Этикет и протокол официальных мероприятий |
| | | 2/0,5 | Тема 2.4 Национальные особенности деловых коммуникаций |
| 4 семестр (ОФО) / 1 курс, 2 семестр (ЗФО) | | | - |
| Итого: | | 18/4 | - |

3.3 Наименование лабораторного практикума

Лабораторный практикум не предусмотрен рабочим учебным планом.

4.2 Наименование практических занятий

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Объем, часов ОФО/ ЗФО | Тема практического занятия |
|-------|---|-----------------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Социально-психологические проблемы деловой коммуникации | 2/0,5 | Тема 1.1 Общение, его сущность, структура, виды и функции |
| | | 2/0,5 | Тема 1.2 Характеристики делового общения |
| | | 2/0,5 | Тема 1.3 Коммуникативные барьеры, их преодоление. Основные типы трансакций. |
| | | 2/0,5 | Тема 1.4 Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика |
| 2 | Инструменты бизнес- | 2/2 | Тема 2.1 Технологии делового взаимодействия. Электронные коммуникации |

| | | | |
|--|--------------|-------------|--|
| | коммуникаций | 4/1 | Тема 2.2 Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций. Переговоры, совещания, деловые коммуникации |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | 2/0 | Тема 2.3 Этикет и протокол официальных мероприятий |
| | | 2/1 | Тема 2.4 Национальные особенности деловых коммуникаций |
| 4 семестр (ОФО) / 1 курс, 2 семестр (ЗФО) | | | - |
| Итого | | 18/6 | - |

3.5 Самостоятельная работа обучающегося

| Раздел дисциплины | № п/п | Вид СРО | Трудоемкость, часов, ОФО/ЗФО |
|---|-------|---|------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Социально-психологические проблемы деловой коммуникации | 1 | подготовка к лекционным занятиям | 4/6 |
| | 2 | подготовка к практическим занятиям | 4/6 |
| | 3 | самостоятельное изучение материалов тем | 8/16 |
| Итого | | | 16/28 |
| Инструменты бизнес-коммуникаций | 1 | подготовка к лекционным занятиям | 4/4 |
| | 2 | подготовка к практическим занятиям | 6/6 |
| | 3 | подготовка к дискуссии | 9,8/10 |
| | 4 | самостоятельное изучение материалов тем | 0/20 |
| Итого | | | 19,8/30 |
| Всего по дисциплине СРО | | | 35,8/58 |
| Подготовка к зачету | | | 0/3,8 |
| Всего по дисциплине | | | 35,8/61,8 |

3.6 Дидактика дисциплины (модуля)

Раздел 1 Социально-психологические проблемы деловой коммуникации

Тема 1.1 Общение, его сущность, структура, виды и функции

Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века. XX век как век «антропологической философии». Экзистенциалистская и персоналистская парадигма осмысления человеческой коммуникации. Феноменологическая концепция проблем человеческого общения. Проблематика общения в концепции классического психоанализа. Социобиологическая, этологическая трактовка общения.

Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Типология общения (классификации Э.Берна, Н.Сагатовского и др.). Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.

Этический контекст человеческого общения. Этика как наука и явление духовной жизни. Круг проблем этики. Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. Противоречия между этикой и бизнесом, болевые точки российского предпринимательства. Профессиональные и корпоративные этические кодексы.

Тема 1.2 Характеристики делового общения

Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. Основные принципы делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали». Проблема совместимости и сработанности в группе. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т.д. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.

Тема 1.3 Коммуникативные барьеры, их преодоление. Основные типы трансакций

Уровни понимания. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы.

Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. «Ролевое» взаимодействие. Теория трансактного анализа Э.Берна. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»). Основные типы трансакций. Взаимодополнительные, пересекающиеся, скрытые трансакции. Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии.

Тема 1.4 Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Раздел 2. Инструменты бизнес-коммуникаций

Тема 2.1 Технологии делового взаимодействия. Электронные коммуникации

Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе делового общения. Диалог как форма речевого общения. Барьеры речи. Условия эффекта речевого воздействия. Риторические приемы «убеждающей коммуникации». Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.

Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению.

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения.

Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.

Тема 2.2 Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций. Переговоры, совещания, деловые коммуникации

Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения.

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (Поздравления, Извинения, Соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: Распоряжения, Благодарности, Напоминания, Просьбы, Проведение мероприятий). Правила оформления деловых посланий.

Тема 2.3 Этикет и протокол официальных мероприятий

Понятие культуры общения. «Технология» позитивного, продуктивного общения. Принципы, правила и нормы делового общения. Официальные мероприятия в системе делового общения. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов. Правила телефонных разговоров.

Тема 2.4 Национальные особенности деловых коммуникаций

Актуальные проблемы кросскультурного менеджмента в области деловых коммуникаций. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д. Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. Проблемы деловой этики в России.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Промежуточная аттестация по результатам семестра по дисциплине проходит в форме зачета.

Контроль за усвоением теоретических знаний и практических навыков (текущий контроль) осуществляется преподавателями при проверке умения анализировать научные теории, аргументировано отстаивать свою точку зрения; в ходе решения практических

заданий, на практических занятиях, дискуссии, проверке самостоятельной работы обучающегося.

Фонд оценочных средств разработан и утвержден протоколом заседания кафедры.

4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| № п/п | Контролируемые разделы (темы), дисциплины ¹ | Контролируемые компетенции | Контролируемые результаты обучения: знания, умения, навыки | Формы и методы контроля | |
|-------|--|----------------------------|--|--|---|
| | | | | Вид фонда оценочных средств ² | Форма контроля ³ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Раздел 1. Тема 1.1-1.4 | ОПК-4 | 3.1, 3.2 У.1, У.2, У.3 В.1, В.2, В.3 | Приложение 1 ФОСД (оценочные средства текущего контроля успеваемости). Планы практических занятий к темам 1.1-1.1.4 Комплект заданий для СРО к темам 1.1-1.4 | Проверка заданий для СРО, опрос по вопросам плана практических занятий, дискуссия |
| 2 | Раздел 2. Тема 2.1-2.4 | ОПК-4 | 3.1, 3.2 У.1, У.2, У.3 В.1, В.2, В.3 | Приложение 1 ФОСД (оценочные средства текущего контроля успеваемости). Планы практических занятий к темам 2.1-2.4. Комплект заданий для СРО к темам 2.1-2.4 | Проверка заданий для СРО, опрос по вопросам плана практических занятий |

4.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Показатели оценивания | Критерии оценивания | | |
|---|--|--|---|
| | Достаточный уровень (удовлетворительно) | Средний уровень (хорошо) | Высокий уровень (отлично) |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| ОПК-4 способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | | | |
| Знать: | основные этические нормы деловой переписки и принципы электронных коммуникаций | основные этические нормы деловой переписки и принципы электронных коммуникаций | основные этические нормы деловой переписки и принципы электронных коммуникаций; современные методы и особенности проведения эффективных деловых переговоров |

| Уметь: | работать в коллективе, выстраивать эффективные | работать в коллективе, выстраивать эффективные | работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством; доступно и |
|--------------------------|--|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| | коммуникации с коллегами и руководством | коммуникации с коллегами и руководством; доступно и эффективно передавать знания и опыт сотрудникам во время делового общения и публичных выступлений; | эффективно передавать знания и опыт сотрудникам во время делового общения и публичных выступлений; контролировать процессы самообучения и взаимоподдержки работников в сфере техники и технологий, осуществления электронных коммуникаций, целенаправленно и систематически повышая уровень их знания |
| Иметь навыки и/или опыт: | | выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); навыками анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций | выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); навыками анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций; навыками профессиональной аргументации в процессе проведения переговоров и совещаний |

4.3 Примерная тематика контрольных работ (для обучающихся ЗФО)

Контрольная работа не предусмотрена рабочим учебным планом.

4.4 Примерная тематика рефератов (эссе и др.)

Реферат (эссе и др.) не предусмотрен рабочим учебным планом.

4.5 Перечень вопросов к зачету:

1. Понятие и формы делового общения.
2. Публичное выступление. Докоммуникативный и коммуникативный период.
3. Технология ведения переговоров, совещаний.
4. Деловая переписка.
5. Особенности электронных коммуникаций.
6. Чтение как вид речевой деятельности. Способы чтения. Недостатки традиционного чтения. Способы устранения недостатков чтения.
7. Слушание как вид речевой деятельности. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия

8. Письменная речь. Технология продуцирования письменной речи.
9. Язык и речь: общее и различное.
10. Функции языка и речи (коммуникативная, когнитивная, эмотивная, функция сообщения, формирования и выражения мысли, агитационная и др.).
11. Культура деловой речи. Основные аспекты (нормативный, коммуникативный, этический).
12. Нормативный аспект культуры деловой речи.
13. Словари как источник знания норм. Типы словарей. Их использование в профессиональной деятельности.
14. Орфоэпические нормы русского делового языка.
15. Грамматические нормы русского делового языка.
16. Лексические нормы русского делового языка.
17. Синтаксические нормы русского делового языка.
18. Коммуникативные качества деловой речи: правильность, точность, логичность, ясность и доступность, чистота, выразительность, богатство и разнообразие, уместность.
19. Использование средств речевой выразительности (тропов и стилистико-риторических фигур) в деловом общении.
20. Кинетические средства общения. Мимика. Жесты и их основные разновидности. Пантомимика и позы в общении.
21. Организация пространства и времени коммуникативного процесса. Дистанции общения (интимная, личная, социальная, публичная).
22. Речевой этикет. Факторы, определяющие формирование речевого этикета и его использование.
23. Формулы речевого этикета. Обращение в русском языке.
24. Этические нормы общения. Этика делового общения.
25. Речевые тактики и стратегии. Их составляющие.
26. Техника речи. Этапы подготовки к публичному выступлению (говорению). Доказательность и убедительность речи. Аргументы и факты.
27. Социальные роли субъектов общения: формальные, внутригрупповые, межличностные, индивидуальные.
28. Манипуляции в общении: виды манипуляций, характерные особенности некоторых манипуляторов.
29. Современные технические средства коммуникации.
30. Телефонный разговор в деловой сфере.
31. Ораторское искусство. Основные принципы.
32. Личность оратора. Знания, умения, навыки оратора.
33. Формы взаимодействия оратора и аудитории.
34. Приемы управления. Проблемы контакта.
35. Основные характеристики аудитории. Учет особенностей аудитории при публичном выступлении.
36. Мастерство спора и ведения беседы. Виды споров. Разновидности бесед.
37. История русского делового языка.
38. Основные типы и виды документов. Речевой этикет в документе.
39. Требование к оформлению реквизитов документов.
40. Язык и стиль документов разных типов.

5 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература:

1. Деловые коммуникации : учебное пособие / М. Г. Круталевич, Р. М. Прытков, Ю. Е. Холодилина, О. В. Бурдюгова. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — ISBN 978-5-7410-1378-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

2. Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. А. Емельянова. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. — 122 с. — ISBN 978-5-4332-0185-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html>

3. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

б) дополнительная литература:

1. Деловые коммуникации : учебное пособие / составители Т. И. Сахнюк. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. — 92 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/47297.html>

2. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

3. Курганская, М. Я. Деловые коммуникации : курс лекций / М. Я. Курганская. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — ISBN 978-5-98079-935-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>

в) перечень электронных библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов (современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем), лицензионного программного обеспечения:

| Электронно-библиотечная система | |
|---|---|
| IPRBooks (http://www.iprbookshop.ru) | Договор от 07.09.2020 г. №7076/20 |
| Электронные образовательные ресурсы (современные профессиональные базы данных) | |
| Министерство экономического развития Российской Федерации - economy.gov.ru | Свободный доступ |
| Федеральный образовательный портал ЭСМ – ЭКОНОМИКА. СОЦИОЛОГИЯ. МЕНЕДЖМЕНТ - ecsocman.hse.ru | Свободный доступ |
| Economicus.Ru – интернет ресурс по экономике, менеджменту и финансам - economicus.ru | Свободный доступ |
| Департамент экономической политики и развития города Москвы - https://www.mos.ru/depr | Свободный доступ |
| «Научная электронная библиотека» - elibrary.ru | Свободный доступ |
| Adobe Reader | Свободный доступ |
| Современная профессиональная база данных «Гарант» | ООО «Гарант-Созидание» Договор от 07.12.2020г. № СЦ10/330379/21 |
| Современная профессиональная база | АО «ТЛС-ГРУПП» Договор от 22.11.2018г. |

| | |
|--|--|
| данных «Консультант Плюс» | № 39/60П/Н/ОВК-Ф |
| Электронные образовательные ресурсы (информационные справочные системы) | |
| Информационная справочная система «Гарант» | ООО «Гарант-Созидание» Договор от 07.12.2020г. № СЦ10/330379/21 |
| Информационная справочная система «Консультант Плюс» | АО «ТЛС-ГРУПП» Договор от 22.11.2018г. № 39/60П/Н/ОВК-Ф |
| Лицензионное программное обеспечение | |
| Microsoft Office 2010 | Договор от 29.08.2014г. № 64017963 |
| Windows 7 HomeMultiLanguage 64 | Договор от 21.03.2011г. № 48267127 |
| Антивирус Kaspersky Endpoint Security | ООО "АБИСОФТ" Договор от 12.03.2019г. № ЕЕА120319/1-3 |
| ПО SunRav WEB Class | ИП Сунгатулин Р.Т. Лицензионный договор от 27.06.2017 № БН |
| Линко V8.0 Программное обеспечение для лингафонного кабинета | ООО «Линко» Договор от 11.03.2014 г. № 0803 |
| Линко V8.2 Программное обеспечение для лингафонного кабинета | ООО «Линко» Договор от 28.07.2014 г. № 4307 |

г) методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля):

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся при подготовке к занятиям, проводимым в интерактивной форме обучения по направлениям подготовки: 38.03.01 Экономика, 38.03.02 Менеджмент, 37.03.01 Психология, 40.03.01 Юриспруденция, 38.04.01 Экономика/ Авторы сост.: Е.Н.Богданов, И.В. Новоженина, Н.А.Лебедев, И.Н.Болдырева, Т.И. Пустовитова – Москва: МИЭПП, 2020.

2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся во внеучебное время по направлениям подготовки: 38.03.01 Экономика, 38.03.02 Менеджмент, 37.03.01 Психология, 40.03.01 Юриспруденция, 38.04.01 Экономика. Авторы сост.: Е.Н.Богданов, И.В. Новоженина, Н.А.Лебедев, И.Н.Болдырева, Т.И.Пустовитова – Москва: МИЭПП, 2020

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Деловые коммуникации» включает в себя:

| Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы |
|--|--|
| 1 | 2 |
| «Лаборатория вычислительных машин и сетей для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ) и итоговой аттестации» | Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), колонка для воспроизведения звука (1 шт.), системный блок (10 шт.), монитор (10 шт.), клавиатура (10 шт.), компьютерная мышь (10 шт.), принтер HP LaserJet – 1 шт., ноутбук Lenovo - 1шт. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации. |
| «Аудитория для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы, для курсового | Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), колонки для воспроизведения звука - 2 шт., проектор NEC -1 шт., принтер HP LaserJet – 1 шт., роутер Xiaomi – 1шт., ноутбук Lenovo-1 шт. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную |

| | |
|---|---|
| проектирования (выполнения курсовых работ)» | среду организации |
| «Аудитория для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)» | Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), колонка для воспроизведения звука - 1 шт., ноутбук Lenovo-1 шт., принтер HP LaserJet – 1 шт., роутер Xiaomi – 1шт. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации |
| «Лаборатория вычислительных машин и сетей для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)». | Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), колонка для воспроизведения звука (1 шт.), наушники (20 шт.), системный блок (20 шт.), монитор (20 шт.), клавиатура (20 шт.), компьютерная мышь (20 шт.), принтер HP LaserJet – 1 шт., сетевой маршрутизатор – 1шт., роутер Xiaomi – 1шт., проектор SANYO-1 шт., ноутбук Lenovo - 1шт. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации. |
| «Лаборатория вычислительных машин и сетей для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)» | Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), колонка для воспроизведения звука (1 шт.), системный блок (15 шт.), монитор (15 шт.), клавиатура (15 шт.), компьютерная мышь (15 шт.), принтер HP LaserJet – 1 шт., ноутбук Lenovo - 1шт., проектор NEC – 1шт.. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации. |
| «Лаборатория вычислительных машин и сетей для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)» | Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), колонки для воспроизведения звука - 2 шт., ноутбуки Lenovo-11 шт., проектор NEC -1 шт., принтер HP LaserJet – 1 шт., роутер Xiaomi – 1шт. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации |
| «Лаборатория вычислительных машин и сетей для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)» | Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), колонка для воспроизведения звука - 1 шт., ноутбуки Samsung-11 шт., проектор NEC -1 шт., принтер HP LaserJet – 1 шт., роутер TP-Link – 1шт. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации |
| «Лаборатория вычислительных машин и сетей для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)» | Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), колонка для воспроизведения звука - 1 шт., системный блок (8 шт.), монитор (8 шт.), клавиатура (8 шт.), компьютерная мышь (8 шт.), ноутбук Lenovo – 1 шт., проектор BENQ - 1 шт., принтер HP LaserJet – 1., роутер Xiaomi – 1шт. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации |
| «Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования» | Столы, стулья, стеллаж, 2 персональных компьютера (монитор, системный блок, мышь, клавиатура), сетевое оборудование (сетевые коммутаторы, роутер), сервер (монитор, системный блок, мышь, клавиатура), набор инструментов для профилактического обслуживания учебного оборудования (крепёж, отвертки, плоскогубцы, ножницы), изолента, дрель, паяльник и паяльные принадлежности (олово, канифоль), набор кабелей (силовые кабели, Ethernet-кабели), комплектующие для персональных компьютеров (жесткие |

| | |
|--|---|
| | диски, видеокарты, процессоры, блоки питания, клавиатуры). |
| «Помещение для самостоятельной работы» | Комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), системные блоки, мониторы, клавиатуры, компьютерные мыши. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации. |

Специальные помещения укомплектованы:

- специализированной мебелью: учебные парты, стулья, стол преподавателя;
- техническими средствами обучения: проектор, экран, компьютер.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

7 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Активные и интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Деловые коммуникации»: дискуссия.

Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий:

| Наименование тем | Используемые интерактивные образовательные технологии |
|---|---|
| ОФО 2 ч./ЗФО 2 ч. | |
| Тема 2.1 Технологии делового взаимодействия. Электронные коммуникации | Дискуссия (ОФО 2ч. / ЗФО 2 ч.) |

8. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ИНВАЛИДАМ И ЛИЦАМ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Специальные условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее - обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утвержденных Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование при необходимости адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных

учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего необходимую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Обучение в рамках учебной дисциплины обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется институтом с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Обучение по учебной дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В целях доступности обучения по дисциплине обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- наличие альтернативной версии официального сайта института в сети «Интернет» для слабовидящих;

- весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

- обеспечение возможности выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-проводника, к зданию института.

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- наличие микрофонов и звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (аудиоколонки);

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Перед началом обучения могут проводиться консультативные занятия, позволяющие обучающимся с ограниченными возможностями адаптироваться к учебному процессу.

В процессе ведения учебной дисциплины профессорско-преподавательскому составу рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в учебной группе.

Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и другое). При необходимости предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.